

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data penulis memberikan kesimpulan citra *customer service* dalam di Bank Mandiri Syariah cabang Panam Pekanbaru dimata nasabahnya“**Bagus**”. Hal tersebut terlihat dari hasil persentase olahan angket yang terkumpul yaitu berjumlah 63,6%. Yang artinya:

- a. Pelayanan atau jasa yang diberikan kepada nasabah yang dimulai dari *Reliability* (keandalan) yang mencakup kinerja (*performance*), *Responsiveness* (kesigapan), *Competence* (keterampilan), *Access*, *Courtesy*, *Communication*, *Credibility*, *Security*, dan *Understanding or Knowing The Customer*, merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* (bagus), jika salah satunya kurang.
- b. Bahwa Peran Citra *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah yang meliputi : Kepercayaan, Realitas, Tercitanya kerja sama yang saling menguntungkan, dan Kesadaran menjadi keinginan para pelanggan (nasabah), karena dengan memahami kebutuhan nasabah maka akan terbentuklah sebuah opini atau pendapat dari nasabah mengenai apa yang telah dirasakannya.
- c. Pendapat atau opini tersebut bersifat *negative* atau malah opini yang menguntungkan (positif), karena opini tersebut yang merupakan

kepercayaan yang di bangun dimana berawal dari sifat jujur dan dapat diterima, biasanya mencakup citra atau *image* yang bagus di mata nasabah, Bank Mandiri Syariah cabang Panam Pekanbaru memiliki *Peran Citra Customer Service yang Bagus dimata nasabahnya*.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian di atas maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut.

- a. Hendaknya menjadi pertimbangan oleh Bank Mandiri Syariah Cabang Panam Pekanbaru untuk tidak mersa cepat puas dan meningkatkan pelayanan yang cukup menjadi sangat bagus dimata nasabah.
- b. Menambah counter customer service untuk pelayanan yang cepat agar tidak banyak nasabah yang mengantri.
- c. Fasilitas ATM diperbanyak, sehingga memudahkan dalam pengambilan uang.